



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE
ALIMENTOS Y BEBIDAS DE EL PUEBLO RESORT EN SANTA CLARA
- LIMA, PERÚ 2014**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y
HOTELERIA**

AUTORA:

Kristell Gessle Sarmiento Casana

ASESOR:

Mg. Edwin N. Gabriel C.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Creación e innovación en el desarrollo de nuevos productos turísticos sostenibles.

LIMA – PERÚ

2014

PÁGINA DE JURADO

MG. SC. VALDEZ ROCA, ALVARO FERNANDO

MGTR. SALVADOR GARCÍA, CLARIBEL ROSARIO

MG. TOVAR ZACARÍAS, CARLOS

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, que me dio oportunidad y fortaleza de seguir adelante y superándome día a día como profesional.

A mis padres que con su esfuerzo permitieron que culmine mi carrera satisfactoriamente, a mis abuelos José y Victoria por su apoyo incondicional y a mi hermano de la vida.

AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso por iluminar mi camino y darme motivos para seguir adelante y cumplir todas mis metas.

A la Universidad César Vallejo, que me acogió en sus aulas y me brindó la oportunidad de formarme como profesional en Administración en Turismo y Hotelería.

A mis profesores, de quienes aprendí, Edwin Gabriel Campos y Carlos Tovar por brindarme muchos conocimientos y su paciencia, a mis amigas Andrea Castagnola, Sheyla Romero y Carmelita Farje quienes han pasado a formar parte de mi vida.

Sr. Jorge Norabuena por su consideración y apoyo en mi elaboración de tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Kristell Gessle Sarmiento Casana con DNI N° 47342098, a efecto de complicar con las disposiciones vigentes consideras en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en turismo y hotelería, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de mayo de 2015

Kristell Gessle Sarmiento Casana

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima laboral y calidad de servicio en el área de alimentos y bebidas del pueblo resort en Santa Clara – Lima, Perú 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciada en Administración en turismo y hotelería.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno al clima laboral y calidad de servicio con la que se desempeña el Pueblo Resort, cada elemento del clima laboral logro, independencia laboral, reconocimiento, responsabilidad, promoción y liderazgo es de vital importancia para un correcto funcionamiento en la calidad de servicio.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En capítulo VI las recomendaciones, por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El investigador.

ÍNDICE

Página del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Problema	31
1.2. Objetivos	32
II. MARCO METODOLÓGICO	34
2.1. Hipótesis	34
2.2. Variables	34
2.3. Operacionalización de variables	37
2.4. Metodología	36
2.5. Tipo de estudio	36
2.6. Diseño	36
2.7. Población, muestra y muestreo	36
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.9. Método de análisis de datos	37
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	59
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	63
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	69

Índice de Tablas

Tabla 1.	Resultados de la variable Clima Laboral	39
Tabla 2.	Resultados de la dimensión Logros	40
Tabla 3.	Resultados de la dimensión Reconocimiento	41
Tabla 4.	Resultados de la dimensión Independencia	42
Tabla 5.	Resultados de la dimensión Responsabilidad	43
Tabla 6.	Resultados de la dimensión Promoción	44
Tabla 7.	Resultados de la variable Liderazgo	45
Tabla 8.	Resultado de la variable Calidad de Servicio	46
Tabla 9.	Resultados de la dimensión Tangibilidad	47
Tabla 10.	Resultados de la dimensión Fiabilidad	48
Tabla 11.	Resultados de la dimensión Capacidad de Respuesta	49
Tabla 12.	Resultados de la dimensión Seguridad	50
Tabla 13.	Resultados de la dimensión Empatía	51
Tabla 14.	Correlación no paramétrica de Chi Cuadrado de la variable clima laboral y calidad de servicio	52
Tabla 15.	Correlación no paramétrica de Chi Cuadrado de la variable logros y calidad de servicio.	53
Tabla 16.	Correlación no paramétrica de Chi Cuadrado de la variable reconocimiento y calidad de servicio.	54
Tabla 17.	Correlación no paramétrica de Chi Cuadrado de la variable independencia laboral y calidad de servicio.	55
Tabla 18.	Correlación no paramétrica de Chi Cuadrado de la variable responsabilidad y calidad de servicio.	56
Tabla 19.	Correlación no paramétrica de Chi Cuadrado de la variable promoción y calidad de servicio.	57
Tabla 20.	Correlación no paramétrica de Chi Cuadrado de la variable liderazgo y calidad de servicio.	58

Índice de figuras

Figura 1.	Resultados de la variable Clima Laboral	39
Figura 2.	Resultados de la dimensión Logros	40
Figura 3.	Resultados de la dimensión Reconocimiento	41
Figura 4.	Resultados de la dimensión Independencia	42
Figura 5.	Resultados de la dimensión Responsabilidad	43
Figura 6.	Resultados de la dimensión Promoción	44
Figura 7.	Resultados de la variable Liderazgo	45
Figura 8.	Resultado de la variable Calidad de Servicio	46
Figura 9.	Resultados de la dimensión Tangibilidad	47
Figura 10.	Resultados de la dimensión Fiabilidad	48
Figura 11.	Resultados de la dimensión Capacidad de Respuesta	49
Figura 12.	Resultados de la dimensión Seguridad	50
Figura 13.	Resultados de la dimensión Empatía	51
Figura 14.	Resumen de las teorías “XYZ”	69
Figura 15.	Necesidades según la pirámide de Maslow	69
Figura 16.	Variables del modelo SERVQUAL	70

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: “Clima laboral y calidad de servicio en el área de alimentos y bebidas del pueblo resort en santa clara – lima, Perú 2014”; ha dado respuesta al problema: ¿Cuál es la relación que existe entre clima laboral y calidad del servicio en el área de alimentos y bebidas del El Pueblo Resort en Santa Clara, Lima 2014? El objetivo general ha sido: Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en el área de alimentos y bebidas del pueblo resort en santa clara, Lima 2014.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica pura o fundamental que se ubica en el nivel explicativo. El diseño de la investigación es correlacional. La muestra estuvo representada por 60 empleados de los restaurantes y bares del área de alimentos y bebidas del Pueblo Resort (mozos, azafatas, bartenders, ayudantes de bares, capitanes, supervisor y jefe de alimentos y bebidas), que tienen contacto directo con los huéspedes. Las técnicas de investigación empleadas han sido: el fichaje, el análisis documental, la observación directa y el empleo de un pre test y post test para recoger información sobre las variables.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Chi-cuadrado, se aprecia que, si existe relación entre clima laboral y calidad de servicio, siendo la χ^2 obtenida de 10.769, mayor a la χ^2 crítica, cuyo valor es 5.9915; a un nivel de significancia de 0.05; indicando que la correlación es alta. Con lo cual, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis alterna, aceptando la hipótesis de investigación. Llegando a la conclusión que si existe relación entre clima laboral y calidad de servicio en el área de Alimentos y Bebidas del Pueblo Resort en Santa Clara - Lima, Perú 2014.

Palabras clave: Clima laboral, calidad de servicio.

ABSTRACT

The research, which is entitled "Working environment and quality of service in the area of food and beverage resort town in Santa Clara - Lima, Peru 2014"; He has responded to the problem: What is the relationship between labor climate and quality of service in the area of food and beverage El Pueblo Resort in Santa Clara, Lima 2014? The overall objective was: To determine the relationship between the working environment and quality of service in the area of food and beverage resort town in Santa Clara, Lima 2014.

The methodology used for the preparation of this thesis was related to the quantitative approach. It is a pure or fundamental basic research that is located in the explanatory level. The research design is correlational. The sample was represented by 60 employees of restaurants and bars in the area of food and beverages People's Resort (waiters, hostesses, bartenders, assistants to bars, captains, supervisor and head of food and beverages), who have direct contact with guests. The research techniques used were: the signing, document analysis, direct observation and the use of a pre-test and post-test to gather information about variables.

Among the most important results obtained with the statistical test Chi-square, shows that the correlation between working environment and quality of service, with the χ^2 obtained from 10,769, more than the χ^2 criticism, whose value is 5.9915; at a significance level of 0.05; indicating that the correlation is high. Thus, the statistical evidence presented to the decision to reject the alternative hypothesis is taken, accepting the research hypothesis. Concluding that the correlation between working environment and quality of service in the area of Food and Beverage in Santa Clara Pueblo Resort - Lima, Peru 2014.

Keywords: Work environment, quality of service.